



Coronavirus

EL AYUNTAMIENTO OFRECE ATENCIÓN TELEMÁTICA EN SUS ÁREAS Y DISTRITOS

El Consistorio recuerda que, además del servicio de atención telefónica centralizada, las áreas y distritos disponen de teléfonos y correos electrónicos para facilitar el acceso directo a la información y tramitación relativa a sus servicios

Esta información puede consultarse en el apartado sobre coronavirus de la página web municipal www.malaga.eu

16/04/2020.- El Ayuntamiento de Málaga ha puesto a disposición de la ciudadanía los servicios telefónicos centralizados. La central de llamadas está gestionada a través del área de Recursos Humanos y Calidad en coordinación con el Centro Municipal de Informática (CEMI), dependiente de del área de Innovación y Digitalización Urbana, y las distintas áreas.

A través de estos canales, se puede contactar con la administración municipal y realizar consultas y solicitudes.

El servicio cuenta con el teléfono gratuito municipal 900 600 010, puesto en marcha con la colaboración de Telefónica, al que se suman los ya disponibles: 951 92 60 10 ó 010. Este servicio centralizado está activo de lunes a domingo, con un horario ininterrumpido de 7 de la mañana a las 22.00 horas.

A éste se une la prestación telefónica a través de las oficinas de atención a la ciudadanía, 11 en total, una por cada distrito. Sus teléfonos, que se detallan a continuación, tienen un horario de 9 a 14.00 horas, de lunes a viernes.

OMAC 1 Centro: 951926081
OMAC 2 Málaga Este: 951926082
OMAC 3 Ciudad Jardín: 951926083
OMAC 4 Bailén-Miraflores: 951926084
OMAC 5 Palma Palmilla: 951926085
OMAC 6 Cruz del Humilladero: 951926086
OMAC 7 Carretera de Cádiz: 951926087
OMAC 8 Churriana: 951926088
OMAC 9 Campanillas: 951926089
OMAC 10 Puerto de la Torre: 951926090
OMAC 11 Teatinos-Universidad: 951926181





ATENCIÓN SOCIAL

El Área de Derechos Sociales dispone de un servicio de atención a la ciudadanía unificado que se realiza a través del teléfono gratuito habilitado por el Ayuntamiento, el 900 600 010, así como a través de los teléfonos 951 92 60 10 y 010. Desde estas líneas se canalizan todas las atenciones y peticiones sociales y se derivan a los profesionales de cada Centro de Servicios Sociales Comunitario.

Las atenciones del Área de Accesibilidad también son canalizadas a través del servicio de atención a la ciudadanía unificado, si bien, aquellas consultas y gestiones relativas al Servicio Municipal de Intérpretes en Lengua de Signos deben canalizarse mediante el envío de un mensaje de texto o la realización de una videollamada al teléfono 616 562 879 en horario de 9:00 a 14:00h y de 17:00 a 20:00h.

GESTRISAM

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria, Gestrisam, atiende a la ciudadanía a través de los siguientes canales de comunicación:

- Para realizar los trámites por Sede Electrónica: <https://sede.malaga.eu>
- Trámites por teléfono: 951 92 92 92. En horario de lunes a viernes de 8:30 a 14:15 horas.
- Consultas por correo electrónico: gestrisam@malaga.eu; y la web: <https://gestrisam.malaga.eu>

La entrega de documentación se podrá realizar por medios telemáticos a través de la sede electrónica municipal: <https://sede.malaga.eu> o a través de la sede electrónica del Estado: <https://sede.administracion.gob.es>

REGISTRO CENTRAL DE FACTURAS

Las facturas se tramitan todas de forma telemática, lo que contribuye a abonarlas de forma ágil a empresas y autónomos proveedores del Ayuntamiento. Este servicio se gestiona a través del Registro Central de Facturas de la delegación de Economía y Hacienda del Consistorio.

Los proveedores, para la presentación de facturas, deben acceder a FACe, punto general de entrada de facturas electrónicas de la Administración General del Estado a través del enlace <https://face.gob.es>

Para obtener información sobre la realización y presentación de su factura electrónica, los interesados tienen a su disposición un video tutorial que encontrarán en la sede electrónica del Ayuntamiento de Málaga en el siguiente enlace: <https://sede.malaga.eu/es/empresa/factura-electronica>

MOVILIDAD

El Área de Movilidad continúa atendiendo a la ciudadanía a través del correo electrónico movilidad@malaga.eu para información relativa al acceso al centro





histórico, afecciones de tráfico, ocupación de vía pública por obras, vado o grúa.

Por su parte, la EMT ha puesto a disposición de la ciudadanía diversos canales de comunicación. Por un lado, los formularios de atención al cliente a través de su página web (www.emtmalaga.es), mediante los que se puede enviar a la empresa, de forma diferenciada, quejas, sugerencias, agradecimientos, realizar una consulta y tramitar la ampliación del tiempo de validez de las tarjetas recargables no utilizadas durante el periodo de Estado de Alarma.

Por otro lado, tanto en las redes sociales oficiales de la EMT (Facebook, Instagram y Twitter), como la App es posible consultar las posibles incidencias de las distintas líneas, así como la modificación en tiempo real de la frecuencia de los autobuses y las afecciones de algún servicio concreto. Por último, también es posible comunicar incidencias a la empresa a través del correo clientes@emtsam.es.

Por su parte, SMASSA mantiene la atención en el teléfono 952 06 01 04 y dispone de un formulario de contacto a través de su página web (<https://smassa.eu>), donde atienden cualquier consulta relacionada con el servicio de aparcamientos públicos de la ciudad.

LIMPIEZA, OBJETOS PERDIDOS, OPERATIVOS Y FIESTAS

El teléfono gratuito de la limpieza, el 900 900 000, continúa funcionando estos días con el mismo espíritu por el que se creó en 2005 de atención al ciudadano. En este número se informa sobre todos los asuntos relativos a la limpieza de la ciudad y también se recogen quejas y sugerencias.

La oficina de Objetos Perdidos mantiene, además del correo omop@malaga.eu, un número telefónico en el que se atiende de 9.00 a 14.00 horas. Se trata del 951 92 61 11.

Los Servicios Operativos siguen atendiendo en el siguiente correo: operativoscentrales@malaga.eu y el Área de Fiestas en este otro: fiestas@malaga.eu.

SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

El Área de Sostenibilidad Ambiental atiende a la ciudadanía a través de medios telemáticos habituales y en el buzón genérico del área medioambiente@malaga.eu, al que pueden dirigir todas aquellas consultas, denuncias relacionadas con el medio ambiente, etc.

En cuanto a las labores y servicios de salud ambiental que coordina el servicio de Vigilancia Sanitaria Ambiental, éstas funcionan al cien por cien. Los servicios de control de plagas, control de aves, de mosquitos y de animales continúan desarrollándose con normalidad, tanto en lo que respecta a las actuaciones programadas, como las peticiones vecinales. Éstas últimas deben





ser solicitadas a través del teléfono 900 900 000 o en el correo vigilancia.sanitaria@malaga.eu.

Por su parte, el servicio de Parques y Jardines continúa recibiendo a través del correo electrónico parquesyjardines@malaga.eu todas aquellas peticiones ciudadanas relacionadas con su labor de mantenimiento para garantizar la limpieza, el buen estado y la supervivencia de las plantas.

En cuanto a la sección de Calificaciones Ambientales y Control de Ruido mantiene su actividad habitual a través del correo electrónico calificaciones.ambientales@malaga.eu que se centra en la información de expedientes, la atención de consultas técnicas, el estudio de permisos de vertidos, etc.

EMASA

En el caso de la Empresa Municipal de Aguas las gestiones de atención al público (aviso de averías y revisiones técnicas, información en general) se realizan a través de la línea gratuita del Teléfono del Agua 900 777 420, por vía telemática en el correo electrónico registro@emasa.es o en la Oficina Virtual de la página web de Emasa (www.emasa.es).

Las consultas relacionadas con altas, bajas, solicitud de domiciliación, autolectura del contador, orientación y ayuda respecto a solicitudes de Fondo Social, se atienden a través del registro y el teléfono del Agua.

Respecto a proveedores, las facturas se reciben y gestionan telemáticamente a través del correo electrónico registro@emasa.es.

PARCEMASA

En la página web de Parcemasa (www.parcemasa.es), los malagueños y malagueñas que así lo deseen pueden solicitar el servicio de condolencias digitales, surecuerdos.com, que se ofrece de forma gratuita, al que también pueden acceder llamando al teléfono 951 500 502.

Por las restricciones interpuestas en el caso de las misas de difuntos fallecidos por contagio de coronavirus, Canal Málaga Televisión está retransmitiendo una misa de difuntos en recuerdo de las personas fallecidas por este virus todos los viernes a las 18:30 horas. Aquellas familias que deseen que se cite el nombre de su familiar pueden hacer llegar sus datos a través de la web de Parcemasa o llamando al teléfono 900 500 502.

Por otra parte, también es posible recibir atención psicológica gratuita a través del Grupo de Orientación y Apoyo Psicológico de esta empresa municipal. Ante la imposibilidad de ofrecer dichos servicios de forma presencial se está realizando de forma telefónica (mediante videollamadas) y a través de una plataforma desde la web. Este servicio también puede solicitarse en el teléfono





900 500 520; en la página de Facebook Goap Parcemasa, o en el correo goap@parcemasa.es

Así mismo, los servicios funerarios se están desarrollan con total normalidad y para cualquier información se mantiene operativo el teléfono 900 500 520 y el correo info@parcemasa.es.

GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO

La atención en los procedimientos más habituales, relacionados principalmente con la tramitación de licencias y el abono de las correspondientes tasas, se realiza en el teléfono de atención al público de licencias 951 92 61 34, o por correo electrónico en gmu.atencionalpublico@malaga.eu.

En cuanto a las dudas al respecto de pago de tasas, la ciudadanía puede contactar con el departamento de gestión tributaria y financiera de la GMU, en el teléfono 951.928.316, y dispone igualmente de la siguiente dirección de correo gmu.tesoreria@malaga.eu.

Además de los anteriores, en cada uno de los departamentos de la GMU se han habilitado una serie de teléfonos directos para el resto de consultas: cuando la pregunta se refiera a trámites relacionados con el Departamento de Actuaciones Urbanísticas, el ciudadano tiene disponible el teléfono 951 92 60 33; para Arquitectura e Infraestructuras, el 951 92 60 38; para Gestión Económica y RRHH, el 951 92 60 36; y por último en lo referido a consultas sobre Planeamiento y Gestión Urbanísticas, pueden llamar al 951 92 60 37.

COMERCIO, VÍA PÚBLICA Y FOMENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

La atención administrativa se realiza diariamente a través de los teléfonos 951 92 79 05, 951 92 61 48 y 951 92 61 69.

Los inspectores de mercados municipales siguen realizando su labor diariamente en estas instalaciones municipales. Del mismo modo, los inspectores de vía pública atienden las demandas de los comerciantes cuyos negocios tienen que permanecer abiertos, así como de los puestos de alimentación y artículos de primera necesidad de los mercadillos.

En cuanto a la sanidad y vigilancia alimentaria la asistencia y vigilancia alimentaria está cubierta tanto de Mercamálaga como de Uvesa. Del mismo modo, los inspectores sanitarios mantienen su labor diaria de control de las exportaciones, alertas sanitarias que pudieran producirse y las labores de información y asistencia telefónica a las personas y empresas que lo necesiten.

El resto de servicios del área están cubiertos por los trabajadores municipales a través del teletrabajo y la atención telefónica. Cualquier ciudadano o empresa interesada puede dirigirse a los siguientes correos electrónicos mercadosmunicipales@malaga.eu, coordinacionmercados@malaga.eu, sanidadmunicipal@malaga.eu, viapublica@malaga.eu





aytomalagaapertura@malaga.eu. Además, desde el correo juntaarbitral@malaga.eu se atenderán todas las cuestiones relacionadas con el consumo.

IMFE

El IMFE está atendiendo a los usuarios y usuarias vía telefónica, 951 929 259, en horario de 9 a 18 horas, de lunes a domingo, y mediante los correos electrónicos de los distintos programas en marcha, ofreciendo información en la web, así como en sus redes sociales sobre materias de empleo y/o formación. Además, mantiene operativa la sede electrónica para la realización de los distintos trámites.

Desde la Unidad de Empresas del IMFE, los técnicos están disponibles tanto vía telefónica (951 92 70 80) en horario de 9 a 15 horas, de lunes a viernes, como por correo electrónico, emprendedores@malaga.eu; y a través de ella se ofrece asesoramiento empresarial e información actualizada en lo referente a medidas públicas adoptadas con respecto al coronavirus, que impliquen a empresas y autónomos.

En materia de orientación laboral, las 5 unidades dentro del programa de Andalucía Orienta, también dan el servicio de forma telemática, a través de 11 orientadores laborales. Los interesados en contactar con estas unidades tienen a su disposición el correo electrónico orientacionlaboral@malaga.eu.

El IMFE también cuenta con la Agencia Municipal de Colocación, a través de la plataforma del portal de empleo www.malagaempleo.com. Para realizar consultas, se puede contactar con el personal de la misma a través del correo electrónico malagaempleo@malaga.eu o en el teléfono 951 92 70 75, en horario de 9 a 15 horas de lunes a viernes.

PROMÁLAGA

Promálaga ha habilitado los canales oportunos para mantener la atención a los usuarios y que no viesen afectada su actividad y seguimiento, estableciendo tanto el teléfono 952 24 34 11, como correos electrónicos de contacto (incubadoras@promalaga.es y malagaemprende@promalaga.es). El horario de atención telefónica es de 9 a 14.00 horas, de lunes a viernes.

También ha abierto una oficina online que tiene como objetivo ayudar y asesorar a emprendedores y empresarios en la toma de decisiones durante este período de estado de alarma. Está especialmente destinada a autónomos y micropymes, de cara a facilitarles el acceso a recursos de asesoramiento. Los interesados pueden solicitar el servicio a través de la plataforma <https://covid19.promalaga.es/> o pedir información escribiendo un email a la dirección consultapyme@promalaga.es.

Además, la empresa municipal sigue poniendo a disposición de forma gratuita varias herramientas para emprendedores y empresarios malagueños. Es el





caso de la aplicación gratuita para realizar un plan de empresa online, que permite al usuario obtener un informe completo sobre su actividad empresarial incluyendo la información económico-financiera. Se puede acceder a través del siguiente enlace: <https://plandeempresa.promalaga.es/>

POLO NACIONAL DE CONTENIDOS DIGITALES

El Polo ofrece atención telemática en el teléfono 952 026 969 y en la dirección de correo electrónico hola@polodigital.eu. Además, mantiene información actualizada en su página web <https://www.polodigital.eu/>.

Para cualquier información que requieran las empresas incubadas en los espacios de coworking relativa al abono de cuotas, en concreto para la exención de pago de la cuota de abril, deben contactar con administracion@polodigital.eu.

TURISMO, OFICINA DEL INVERSOR Y PALACIO DE FERIAS Y CONGRESOS

El Área de Turismo, Promoción de la Ciudad y Captación de Inversiones está atendiendo a través del teléfono 951 92 96 84, en horario de 10 a 19 horas, todos los días de la semana. Asimismo, la ciudadanía puede poner en contacto con esta delegación en el correo electrónico: info@malagaturismo.com. Ambos canales también centralizan la atención que presta la Oficina del Inversor.

El Palacio de Ferias y Congresos de Málaga (Fycma) presta su servicio de información mediante el correo electrónico info@fycma.com y el teléfono: 952 04 55 00, con un horario de 9.00 a 15.00 días de lunes a viernes.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Área de Participación Ciudadana continúa prestando atención bien por correo electrónico o por teléfono en todos sus servicios. En el caso del servicio de Registro y de Creación de Asociaciones, la atención se realiza a través del teléfono 951 92 89 22 y del correo electrónico participacion@malaga.eu.

Para la información sobre los trámites relacionados con parejas de hecho, la ciudadanía puede obtener información a través del teléfono 951 92 89 42 y en el caso de querer iniciarlos y aportar la documentación puede hacerlo través de la web www.participa.malaga.eu.

La atención a inmigrantes y extranjeros se realiza durante esta crisis sanitaria a través del teléfono 010 o el correo electrónico cooperacióninmigración@malaga.eu.

Por último, desde el área también se está atendiendo a la ciudadanía malagueña que tiene interés en realizar acciones de voluntariado a través del correo electrónico participación@malaga.eu, en el que pueden dejar sus datos





de contacto y su disposición horaria para poder desempeñar la labor voluntaria en entidades y ONG de la ciudad.

CULTURA

La Oficina de Información del área presta servicio de 8.30 a 14.30 horas, de lunes a viernes a través del teléfono 951 92 60 51 y del correo electrónico info.cultura@malaga.eu

Las taquillas físicas del Teatro Cervantes de Málaga permanecen cerradas hasta nuevo aviso en consonancia con las medidas de limitación de la libertad de circulación de las personas contenidas en el Real Decreto de declaración del estado de alarma. La atención telefónica sigue activa en el teléfono de información del Teatro Cervantes, 952 22 41 09, que permanece abierto de lunes a viernes en horario de 9.00 a 14.00 horas. Las entradas adquiridas para los espectáculos aplazados son válidas para las nuevas fechas, aunque también puede devolverse su importe o canjearse por otras mediante un código de pago que se asignará a los espectadores que lo deseen. En todo caso, las dudas sobre la validez, devolución o canje de las entradas se pueden consultar en el teléfono de información. En concreto para las devoluciones se ha activado un correo: juzman@teatrocervantes.es

Festival de Málaga atiende cualquier consulta o información que puedan tener los malagueños y malagueñas en el número de teléfono 952 22 82 42 entre las 09.00 y las 14.00 horas, además del correo electrónico info@festivaldemalaga.com. Por su parte, la Málaga Film Office, oficina municipal de rodajes del Ayuntamiento de Málaga, continúa atendiendo dudas y gestiones en el correo info@malagafilmoffice.com

Para cualquier información o consulta del Archivo Municipal pueden dirigirse al teléfono 951 92 87 74, de 9.30 a 15.00 horas. Igualmente tienen a su disposición el siguiente correo electrónico: archivomunicipal@malaga.eu

Las bibliotecas municipales también están cerradas debido a la situación del estado de alarma, y están funcionando para información y dudas el teléfono y correo siguientes: 951 92 87 25 de 9.00 a 14.00 horas seccionbibliotecas@malaga.eu Los materiales prestados por la Red de Bibliotecas Municipales de Málaga están aplazados mientras dure el estado de alarma y hasta nuevo aviso.

El Museo Carmen Thyssen atiende cualquier consulta a través del correo electrónico info@carmenthyssenmalaga.org o en el teléfono 902 303 131 en horario de 10.00 a 15.00 horas.

El Centre Pompidou Málaga, la Fundación Pablo Ruiz Picasso Museo Casa Natal y la Colección del Museo Ruso de San Petersburgo Málaga permanecen cerrados debido a la situación del estado de alarma. Para información y dudas, se puede comunicar a con estos museos a través del correo





secretaria.fundacionpicasso@gmail.com o llamar a los teléfonos 951 92 60 60 – 951 92 89 76 de 09.00h a 14.30h. de lunes a viernes.

El CAC Málaga atiende cualquier consulta o información ciudadana en el correo electrónico prensa@cacmalaga.eu o en los números de teléfono 952 20 85 00 o 626 509 371 en horario de 8.30 a 17.30 horas, de lunes a viernes.

hola@fundacionrafaelperezestrada.com es el correo de información al que cualquiera puede dirigirse para contactar con la Fundación Rafael Pérez Estrada.

Fundación Málaga atiende al público en horario de 9.00 a 14.00 horas en el teléfono 952 22 16 15 y a través de correo electrónico en info@fundacionmalaga.com

El MIMMA, Museo Interactivo de la Música, atiende al público en el correo coordinacionmimma@gmail.com de 08.00 a 16.00 horas, de lunes a viernes.

JUVENTUD Y EDUCACIÓN

El Área de Juventud tiene habilitado de forma telemática su punto de información juvenil. Así, está a disposición de los jóvenes en los teléfonos: 900 100 118, 951 92 60 67 y 951 92 60 98 (Caja Blanca), en horario de lunes a viernes de 9 a 14.00 horas y en los correos electrónicos: juventud@malaga.eu y lacajablanca@malaga.eu. En estos canales se da respuesta a consultas sobre programas del área, convocatoria de ayudas y también se deriva a otros servicios municipales en el caso en que sea necesario.

Respecto al Área de Educación, mantiene operativos el teléfono 951 92 61 01, en horario de lunes viernes de 9 a 14.00 horas, y el correo educacion@malaga.eu a través de los cuales los interesados pueden contactar con este departamento.

DEPORTE

El Área de Deporte mantiene activo su número 951926059 entre las 8.00 y las 15.00 horas y se pueden hacer consultas en el correo electrónico areadeporte@malaga.eu

En lo que a Málaga Deporte y Eventos, que gestiona el Palacio de Deportes José María Martín Carpena, se atiende en su número principal, en el 952176392. El correo a los que pueden dirigirse para realizar consultas es malagadeporteeventos@malaga.eu

